



universitätsverlag
ilmenau

Norbey, Marcel:

**Unterschätztes Medium 'Bedienungsanleitung' :
Erwartungen und Wirklichkeit aus Sicht der (älteren)
Nutzer**

URN: urn:nbn:de:gbv:ilm1-2009100077-p216-7

URL: <http://nbn-resolving.de/urn:nbn:de:gbv:ilm1-2009100077-p216-7>

Erschienen in:

Individualisierte Nutzung der Medien : Tagungsband Medienforum Ilmenau 2008 ; Technische Universität Ilmenau, 20. - 21. Juni 2008. - Ilmenau : Univ.-Verl. Ilmenau, 2009. - S. 216-236.

ISBN: 978-3-939473-55-8 [Druckausgabe]

URN: urn:nbn:de:gbv:ilm1-2009100077

URL: <http://nbn-resolving.de/urn:nbn:de:gbv:ilm1-2009100077>

Marcel Norbey

Unterschätztes Medium

„Bedienungsanleitung“

Erwartungen und Wirklichkeit aus Sicht der (älteren) Nutzer

1. Problem- und Zielstellung

Fast jeder Mensch in der industrialisierten Welt kommt im Laufe seines Lebens mit Bedienungsanleitungen in Kontakt. So liegt beispielsweise jedem elektrisch betriebenen Haushaltsgerät, jedem Gerät der Unterhaltungselektronik, jedem Gerät aus dem Bereich der Telekommunikation und der Informationstechnologie sowie den Geräten, die vorrangig im beruflichen Kontext eingesetzt werden, beim Kauf eine Anleitung bei. Zweck von Anleitungen und Grund für ihre weite Verbreitung ist es, dem Verwender eines Gerätes eine sichere und sachgemäße Nutzung zu ermöglichen. Der ideale Fall wäre zwar, keine Anleitung zur Nutzung eines Gerätes zu benötigen und ein Gerät intuitiv richtig bedienen zu können; dies ist aber, wenn überhaupt, eher als Zukunftstraum anzusehen, weswegen Bedienungsanleitungen bis auf Weiteres notwendig sein werden, um vor allem Laien bei der Verwendung technischer Geräte zu unterstützen.

Je nach Gerätetyp, nach Komplexität der Gerätefunktionen und der Gerätebedienung, aber auch abhängig von den aus der Geräteverwendung resultierenden Gefährdungen für den Nutzer, seine Umwelt und das Gerät selbst können diese Bedienungsanleitungen in mehr oder weniger umfangreicher Form vorliegen. Sie können text- bzw. bildorientiert sein oder multimediale und hypertextuelle Darstellungsformen nutzen, um nur einige der Aufbereitungsmöglichkeiten zu nennen.

Infolge dieser vielfältigen und vielfachen Kontakte entwickelt ein Mensch im Laufe seines Lebens Vorstellungen davon, welche Eigenschaften Bedienungsanleitungen auszeichnen. Diese Vorstellungen sind oftmals mit negativen Assoziationen verknüpft, da die Bedienungsanleitung als Textsorte bei ihren Verwendern meist einen schlechten Ruf besitzt. Unter anderem sind unzählige im World Wide Web zu findende Erfahrungsberichte frustrierter Verwender von Bedienungsanleitungen ein Indiz hierfür; auch die nachfolgend aufgeführten Studien unterstützen diese Vermutung.

Das Ziel der folgenden Darstellung besteht darin, anhand vorliegender Untersuchungsergebnisse ein Bild der Probleme, Wünsche und Erwartungen der Nutzer von „klassischen“ gedruckten Bedienungsanleitungen für Geräte im Haushalts- und Unterhaltungselektronikbereich zu zeichnen. Dabei wird besonders die Gruppe der älteren Menschen berücksichtigt. Wie sich zeigen wird, sind ältere Menschen im Vergleich zu jüngeren tendenziell eher in der Situation, Bedienungsanleitungen nutzen zu müssen, sie sind jedoch auch eher dazu bereit. Abschließend folgen noch einige Bemerkungen zu möglichen Verbesserungspotenzialen hinsichtlich der Nutzbarkeit von Anleitungstexten.

Zunächst aber soll der Begriff der Bedienungsanleitung erläutert und auf die Problematik der Bestimmung relevanter Eigenschaften der Anleitungsnutzer eingegangen werden.

2. Bedienungsanleitungen

2.1 Zum Begriff der „Anleitung“

Anhaltspunkte zur Bestimmung des Begriffs „Bedienungsanleitung“ finden sich beispielsweise in der eher allgemein gehaltenen Definition der DIN EN 62079, die Anleitungen als „[...] Mittel zum Übertragen von Informationen an die Benutzer, wie das Produkt korrekt und sicher zu benutzen ist“ (Deutsches Institut für Normung 2001: 7) versteht. Als mögliche „Kommunikationsmittel“ in einer Anleitung werden an gleicher Stelle und nicht trennscharf „[...] Texte, Wörter, Zeichen, Symbole, Pläne, Illustrationen, hörbare oder sichtbare Information einzeln oder in Kombination [...]“ (Deutsches Institut für Normung 2001: 7) verstanden. Der Anwendungsbereich dieser Norm ist nicht beschränkt – sie gilt sowohl für eher wenig umfangreiche Anleitungen, die einem kleinen elektrischen Gerät im Haushalt beiliegen, als auch für Anleitungen, die beispielsweise für großindustrielle Anlagen angefertigt werden. Dies schränkt die konkrete Anwendbarkeit der Definition ein.

Die Richtlinie VDI 4500 Blatt 1 zu Begriffsdefinitionen und rechtlichen Grundlagen der Technischen Dokumentation erläutert den Zweck von Anleitungen in ähnlicher Weise, ergänzt jedoch den bestimmungsgemäßen Gebrauch. Nach VDI 4500 Blatt 1 sind technische Beschreibungen, Sicherheitshinweise sowie Anleitungen zu Vorbereitung, Montage und Installation,

zur Inbetriebnahme, zum Betrieb und zur Instandhaltung Bestandteile von Anleitungen (vgl. Verein Deutscher Ingenieure 2006: 8).

Auch wenn beide Begriffsbestimmungen vage bleiben, zeigen sie doch den grundsätzlichen Zweck von Anleitungen auf: Diese sollen den Nutzern im Sinne einer Gebrauchs- und Gefahreninstruktion die sichere, sachgerechte und bestimmungsgemäße Nutzung des Produkts ermöglichen. Für das produzierende bzw. verkaufende Unternehmen hat eine norm- und gesetzesentsprechende Anleitung eine höhere Rechtssicherheit zur Folge (vgl. Bauer 2000).

2.2 Problematik der Nutzergruppenbestimmung

Eine der größten Herausforderungen beim Abfassen von Bedienungsanleitungen für die Unternehmen, insbesondere auch jenen aus den Bereichen der Haushaltstechnik und der Unterhaltungselektronik, besteht in der Bestimmung der Eigenschaften der Nutzergruppe eines Gerätes und damit auch der Anleitung. Gerade Technik im Haushalt wird von Menschen mit verschiedensten soziografischen Eigenschaften genutzt; eine einfache, genaue Zielgruppenbeschreibung ist in den wenigsten Fällen möglich. Betrachtet man zusätzlich noch die diversen, sich kulturell unterscheidenden Verkaufsgebiete von derartigen Produkten, potenziert sich diese Problematik.

Anleitungen müssen unter diesen Bedingungen so abgefasst sein, dass sie auch diejenigen erreichen, die die wenigsten Voraussetzungen zur Nutzung der Geräte aufweisen, die also beispielsweise keine Vorerfahrungen hinsichtlich der Gerätefunktionalität und -bedienung mitbringen. Die Adressatengerecht-

heit wird sich aus rechtlicher Sicht an dieser Gruppe unter den Nutzern orientieren müssen, da „[...] die Gefahr von Miss- und Fehlgebrauch [...] bei diesen Nutzern am größten [ist], ebenso die Gefahr von durch Unkenntnis ausgelösten Fehlhandlungen und daraus folgenden Schäden.“ (Bauer 2000: 71)

In der Praxis ist eine solche Ausrichtung der Anleitung an jener Nutzergruppe mit dem geringsten für die Gerätenutzung relevanten Wissen vielfach nicht gegeben – dies ist schon deshalb so, weil sich mit einem für die Unternehmen vertretbaren Aufwand kaum bestimmen lässt, über welches Wissen und welche Fertigkeiten diese Gruppe verfügt. Neben der manchmal eher als benutzerunfreundlich zu bezeichnenden Bedienabfolge an den Geräten werden die Komplikationen der Nutzer bei der Gerätebedienung auch durch Anleitungen verschärft, die aus der Perspektive des Entwicklungsingenieurs und mit engem Blick nur auf die technischen Spezifikationen des Gerätes verfasst sind. Dadurch entsprechen sie nicht unbedingt den Nutzerbedürfnissen. Grundsätzlich werden für alle Geräte im hier relevanten Bereich der Haushaltstechnik und der Unterhaltungselektronik Anleitungen mitgeliefert, die an die jeweiligen sprachlichen und rechtlichen Bedingungen angepasst sind. Trotzdem ist zu erkennen, dass die gut ausgearbeiteten Verfahren zur Verbesserung der Benutzerfreundlichkeit von Bedienungsanleitungen (vgl. Geyer 2000; vgl. Straub 2007; vgl. Meyer 2007) aufgrund des hohen Kostendrucks im Bereich der Technischen Dokumentation zurückhaltend eingesetzt werden (vgl. z. B. Oehmig 2005). Hinzu kommt, dass die meisten auf dem Markt verfügbaren elektrischen und elektronischen Haushaltsgeräte und die Geräte der Unterhaltungselektronik in Asien entwickelt und produziert werden. Neben den Übersetzungsbedingten Sprachproblemen üben vor allem auch die Kulturgrenzen

einen Einfluss auf die Inhalte und die Gestaltung von Bedienungsanleitungen aus (vgl. z. B. Göpferich 1998: 283-338).

3. Ältere Menschen und Anleitungen: Forschungslage

Wie eingangs erwähnt, ist eine der Fragen, die sich vor diesem Hintergrund stellt, jene nach den Wünschen und Erwartungen der Nutzer an Bedienungsanleitungen, insbesondere für die Gerätegruppen, die häufig in Privathaushalten von Laiennutzern eingesetzt werden. Anhand vorhandener Studien sollen die Probleme, Wünsche und Erwartungen der Nutzer an die Textsorte „Bedienungsanleitung“ aufgezeigt werden, wobei die Gruppe der älteren Menschen besondere Berücksichtigung finden wird.

Die Zahl der Studien zu Bedienungsanleitungen, die sich mit den Problemen im Umgang mit ihnen, aber auch mit den Erwartungen und Wünschen der Leser beschäftigen, ist überschaubar. Die vorliegenden Untersuchungen sind zumeist als Befragungen ausgeführt; sie haben allesamt einen explorativen Charakter (z. B. Müller & Schniedewind 1998; Wimmer 2003), kommen aber bei ähnlichen Fragestellungen oftmals zu ähnlichen Ergebnissen. Geringer noch ist die Zahl derjenigen Untersuchungen, die detailliert die Probleme und Wünsche älterer Nutzer erheben. Vergleiche zwischen jüngeren und älteren Nutzern hinsichtlich verschiedener Erwartungen, Probleme und Nutzungsmuster von Anleitungstexten finden kaum statt.

Bei der Betrachtung muss jedoch berücksichtigt werden, dass der Altersbegriff durchaus problematisch ist: Wie das Altern definiert wird, ab wann jemand alt ist – um nur zwei der relevanten Aspekte zu nennen –, solche Fragen werden in den einschlägigen Untersuchungen kaum reflektiert. Die meisten Studien,

die sich mit den Erwartungen älterer Menschen beschäftigen, setzen das „Ältersein“ ab dem fünfzigsten Lebensjahr an. Ebenso gut wären aber auch andere Einteilungen denk- und begründbar.

Einige der hier relevanten Fragestellungen wurden praktisch (z. B. in Form von Usability Tests von originalen und optimierten Anleitungen) und empirisch (Befragungen) bearbeitet (vgl. Köhler & Schwender 2005; vgl. Ludwig 2006; vgl. Norbey 2007; vgl. Hermann 2008). Andere Untersuchungen finden sich im Kontext thematisch übergreifender Studien, beispielsweise solchen zu seniorengerechter Technik und der Techniknutzung im Alter. Dies ist z. B. der Fall beim *sentha*-Projekt – „Seniorengerechte Technik im häuslichen Alltag“ (vgl. Friesdorf & Heine 2007) oder auch beim Sensi-Katalog (vgl. für einen Überblick: Kissel & Weißmantel 2002; vgl. Kissel 2004).

Aus diesen und weiteren Studien sollen im Sinne einer Meta-Betrachtung und unter Berücksichtigung der Probleme des vorliegenden Datenmaterials Ergebnisse hinsichtlich der Akzeptanz und Nutzung sowie der Probleme im Umgang mit Bedienungsanleitungen dargelegt und systematisiert werden. Um diese Ergebnisse richtig einordnen zu können, folgen zunächst einige Bemerkungen zu den Schwierigkeiten älterer Menschen bei der Technikverwendung, denn Bedienungsanleitungen werden bekanntermaßen gerade auch deshalb genutzt, weil Probleme beim Gebrauch der Geräte auftreten. Die Nutzer erhoffen sich in solchen Situationen, diese mithilfe der in der Anleitung angebotenen Informationen und Handlungsanweisungen beheben zu können. Allerdings erreichen Anleitungen nicht immer ihr Ziel von Aufklärung und

Unterstützung der Nutzer, wie einige der nachfolgend ausgewerteten Studien zeigen (vgl. z. B. Köhler & Schwender 2005; Ludwig 2006).

4. Realität der Nutzung und Erwartungen der Nutzer an Bedienungsanleitungen

4.1 Nutzung von Technik durch ältere Menschen

Zahlreiche Studien zeigen, dass ältere Menschen oftmals Probleme bei der Nutzung moderner Geräte aus dem Bereich der Haushaltstechnik, insbesondere aber aus dem Bereich der Unterhaltungs- und Kommunikations-elektronik, angeben. Hier einige Ursachen dafür in knapper Zusammenfassung (Becker et al. 2007: 78):

Unübersichtlich angeordnete oder/und zu viele Bedienelemente, Doppelbelegung von Tasten, kleine Tasten und Beschriftungen, schlechte Kontraste [...], unverständliche Symbole und Beschriftungen, unverständliche oder/und zu umfangreiche Bedienungsanleitungen, Verwendung englischer Termini, Zusatzfunktionen und automatische Programme [...].

Schwierigkeiten bei der Nutzung von Technik im Haushalt und in der Freizeit erleben ältere und jüngere Menschen gleichermaßen. Auch Letztere haben vielfach Probleme, wenn sie Produkte mit komplexer und nur unzureichend erschließbarer Funktionalität (z. B. anhand der Menüführung) benutzen möchten. Für viele ältere Nutzer können diese Probleme jedoch gravierender sein, weil sie durch ihre Prägung, durch die Zugehörigkeit zu einer bestimmten Technikgeneration (vgl. Sackmann & Weymann 1994), durch physiologische und kognitive Veränderungen mit dem Älterwerden, durch ihr Ausscheiden aus dem Berufsleben etc. in anderer Weise mit den auftretenden Schwierigkeiten umgehen als jüngere Nutzer (vgl. für eine Übersicht Göbel & Yoo 2005:

66-73). Jüngere Nutzer haben oftmals den Vorteil, durch die Kenntnis der Bedienvorgänge bei ähnlichen technischen Geräten die Probleme lösen zu können. So findet sich beispielsweise die von modernen Computer-Betriebssystemen bereitgestellte Strukturierung von Informationen innerhalb von Menüs in vielen aktuellen Geräten, z. B. in Mobiltelefonen, aber auch Automaten, wieder. Nicht alle älteren Menschen nutzen einen Computer, insofern sind dieser Gruppe vielfach die Bedienabläufe fremd, was beispielsweise bei der Bedienung moderner Fahrkartenautomaten oft beobachtet werden kann. Allerdings sind auch hier Verallgemeinerungen nur begrenzt möglich; denn neben dem Alter einer Person gibt es weitere Eigenschaften, mit denen die Technikverwendung in Beziehung steht.

Die Entwicklung so genannter „seniorengerechter“ Geräte ist in den meisten Fällen keine geeignete Lösung für die Nutzungsprobleme: Erstens sind diese Geräte meist sehr deutlich erkennbar auf die Defizite ausgerichtet, die mit dem Älterwerden eintreten können. Zweitens werden eben diese Geräte von den sich im Allgemeinen *nicht* alt bzw. krank oder „behindert“ fühlenden Älteren als stigmatisierend empfunden (vgl. Dienel 2007: 13-17). Solche Geräte werden, wie die Beispiele gescheiterter „Senioren-Computer“ zeigen, nicht angenommen (vgl. z. B. Wiegand 2007). Drittens kosten diese seniorengerechten Geräte – trotz meist sehr viel geringerer Funktionalität – deutlich mehr als vergleichbare Produkte (für den Fall der „seniorengerechten“ Mobiltelefone: vgl. z. B. Stiftung Warentest 2008).

4.2 Akzeptanz und Nutzung von Bedienungsanleitungen

Auch wenn in den zur Thematik der Akzeptanz von Bedienungsanleitungen relevanten Untersuchungen der Akzeptanzbegriff oftmals recht weit gefasst ist, zeigt sich, dass – neben der bekannt hohen Akzeptanz der Menschen gegenüber Technik im Haushalt und in der Freizeit (vgl. z. B. Renn & Zwick 1997: 23-25) – auch Bedienungsanleitungen besonders bei den älteren Nutzern angenommen und geschätzt werden. So belegen z. B. die Ergebnisse der *sentha*-Untersuchung, dass eine verständliche Gebrauchsanweisung für die älteren Nutzer noch bedeutsamer ist als eine einfache Bedienbarkeit des Gerätes oder eine selbsterklärende Benutzung (vgl. Becker et al. 2007: 79). Hermann stellt fest, dass etwa drei Viertel der von ihm Befragten eine dem Gerät beigelegte gedruckte Anleitung lesen (vgl. Hermann 2008: 173). Köhler und Schwender betonen, dass die Gebrauchsanweisung bei älteren Menschen keineswegs ein schlechtes Image besitzt: Die Bedienungsanleitung „[...] wird als wichtig eingeschätzt und [...] als verlässliches Instrument der Technik-Aneignung angesehen.“ (Köhler & Schwender 2005: 125). Göbel und Yoo geben an, dass 97 % der von ihnen befragten über 55-Jährigen Anleitungen nutzen, aber nur etwa 60 Prozent die Anleitung als hilfreich empfinden (vgl. Göbel & Yoo 2005: 77).

Aufgrund des oftmals verzerrten Stichprobenaufbaus sind weitergehende Aussagen allerdings schwierig: Während eine Studie (vgl. Müller & Schniedewind 1998: 15) angibt, dass nur 13 Prozent der Teilnehmer – hier ein Sample von 67 in der Medienbranche tätigen Befragten mit einem Durchschnittsalter von etwa 33 Jahren (worin insgesamt eine Erklärung der Werte liegen könnte) – Bedienungsanleitungen für notwendig erachten, kommt eine

andere Studie trotz ähnlicher Zielrichtung des Forschungsinteresses zu dem Ergebnis, dass abhängig von der Komplexität der Geräte, denen die Anleitung beiliegt, zwischen 88 % und 98 % (!) der Befragten die Anleitung für wichtig erachten (vgl. Wimmer 2003). Allerdings waren bei den 233 Befragten hier knapp die Hälfte über sechzig Jahre alt; zudem war im Gegensatz zur ersten Befragung das Zahlenverhältnis zwischen den Geschlechtern nicht paritätisch, sondern es nahmen – bedingt durch die Erhebungsmodalitäten – etwa drei Viertel Frauen und ein Viertel Männer an der Untersuchung teil. Erschwert wird die Interpretation der Daten dadurch, dass die Untersuchung länderübergreifend angelegt war, wobei die deutschen Befragten mit etwa zwei Dritteln den größten Anteil bildeten. Aussagen zu nationenspezifischen Differenzen in der Wertschätzung und Nutzung von Anleitungen finden sich aber leider nicht.

Diese Daten mit der gebotenen Vorsicht nutzend, ist eine Tendenz festzustellen, dass ältere Nutzer Bedienungsanleitungen mehr schätzen als jüngere. Auch die Auswertungen von Müller und Schniedewind können hier als Indizien herangezogen werden: „Während von den unter 30jährigen 38 Prozent angeben, nicht zu wissen, wo sich ihre Gebrauchsanleitungen befinden, sind es bei den Befragten ab 40 nur ca. acht Prozent.“ (Müller & Schniedewind 1998: 14).

Unterschiede in der Nutzung sind, soweit dies aus den vorliegenden Daten abgeleitet werden kann, auch zwischen den Geschlechtern vorhanden: Während Frauen Anleitungen eher nutzen, um ein Gerät aufzubauen, suchen die Männer in diesen Texten eher nach Angaben zur Erschließung weiterer

Funktionen und verwenden die Anleitung als gerätebezogenes Nachschlagewerk (vgl. Müller & Schniedewind 1998).

Zudem ist erkennbar, dass sich viele ältere Menschen intensiv mit der Bedienungsanleitung auseinandersetzen, bevor sie das dazugehörige Gerät in Betrieb nehmen. Die Gründe hierfür könnten in der Befürchtung liegen, das Gerät nicht nutzen zu können, es zu beschädigen oder es so zu verstellen, dass man Hilfe von außen benötigen würde, um es wieder in Gang zu setzen. Zudem ist bekannt, dass ältere Menschen aufgrund ihrer Lebenserfahrung überlegter handeln als jüngere und sich auch deshalb intensiver mit einem Gerät bei seiner erstmaligen Inbetriebnahme beschäftigen (vgl. Göbel & Yoo 2005; vgl. Hermann 2008). „Dies erklärt, warum ältere Menschen intensiv Zeit aufwenden, um ein Gerät mit Hilfe der Gebrauchsanweisung (und damit kontrolliert) in Betrieb zu nehmen, aber nicht gerne frei probieren oder gar spielerisch an ein Gerät herangehen.“ (Göbel & Yoo 2005: 71)

Die Intensität – hinsichtlich der Zeit und der für die Rezeption aufgewendeten Aufmerksamkeit – der Nutzung von Anleitungstexten ist offenkundig abhängig von der Komplexität des Gerätes. Wenig erstaunlich ist, dass grundsätzlich für komplexe Geräte mit vielen Funktionen Anleitungen intensiver genutzt werden als bei einfacheren Geräten. Ausnahmen gibt es beispielsweise dann, wenn ein Gerät zwar wenige Funktionen hat und einfach zu bedienen ist, ihm aber ein hohes Gefährdungspotenzial innewohnt (z. B. der Elektroherd). In solchen Fällen wird die Anleitung ausführlicher gelesen, als dies von der Komplexität des Gerätes zu erwarten wäre (vgl. Müller & Schniedewind 1998; Wimmer 2003).

Die Bereitschaft zur Nutzung von Anleitungstexten ist – auch wenig überraschend – von der Häufigkeit der Nutzung des Gerätes abhängig. Wenn ein Gerät eine vielfältige Funktionalität aufweist und eher selten genutzt wird, ist die Bereitschaft höher, die Anleitung bei Problemen zu nutzen als bei weniger komplexen Geräten. Ausnahmen wurden auch hier festgestellt: Beim Mobiltelefon ist die Nutzungsbereitschaft für Anleitungen bei denjenigen höher, die das Gerät öfter, aber nicht ständig verwenden (vgl. Müller & Schniedewind 1998: 15). Dies mag daran liegen, dass die vergleichsweise unkomplizierten Funktionen (etwa das Tätigen oder Entgegennehmen eines Anrufs), diejenigen sind, von denen die Nutzer mit einer geringen Nutzungsfrequenz am ehesten Gebrauch machen dürften. Weitergehende Funktionen, die man unter Umständen als häufigerer Nutzer verwenden möchte (Telefonbuch anlegen und verwenden, SMS schreiben usw.), verstecken sich aber oftmals in den unübersichtlichen Menüs der Mobiltelefone, sodass man die Anleitung des Gerätes zurate ziehen muss.

Insgesamt kann – bei aller Problematik des zur Verfügung stehenden Datenmaterials – davon ausgegangen werden, dass unter anderem ein höheres Lebensalter und das Geschlecht als personenbezogene Faktoren sowie die Komplexität eines Gerätes und seine Nutzungshäufigkeit die Verwendung von Anleitungen beeinflussen. Weitere nutzungsbeeinflussende Faktoren sind allerdings denkbar, z. B. der berufliche Bezug zur Technik.

Erkennbar wird, dass Gebrauchsanweisungen in der Auseinandersetzung mit technischen Geräten im Haushalt und in der Freizeit relevant sind, besonders für die älteren Nutzer. Allerdings ist diese Beziehung zwischen Mensch und

Anleitung problembehaftet; viele Anleitungen weisen Defizite auf, die die Nutzung erschweren.

4.3 Probleme mit Bedienungsanleitungen

Betrachtet man die vorhandenen Untersuchungen hinsichtlich der festgestellten Probleme, die insbesondere im Umgang älterer Menschen mit Bedienungsanleitungen auftreten, dann zeigt sich, dass diese Probleme Ursachen haben, die sowohl in der formalen Gestaltung als auch in der inhaltlichen Aufbereitung der Gebrauchsanweisungen begründet sind.

In allen dazu durchgeführten Befragungen wird beispielsweise der oftmals zu kleine Schriftgrad der Anleitungstexte bemängelt. Ähnliche Schwierigkeiten ergeben sich für zu kleine Abbildungen in den Anleitungen (vgl. z. B. Hermann 2008). Ursächlich für kleine Schriften und Abbildungen sind meist die für Anleitungen eingesetzten Papierformate, die aus Gründen der Kostenersparnis für die Unternehmen, aber auch wegen der Verpackungsgröße der Geräte (man denke an Mobiltelefone) oftmals im Postkartenformat oder kleiner vorliegen. Neben den Folgen für die Lesbarkeit kann – besonders ab einem höheren Lebensalter – die Handhabung zusätzlich aufgrund körperlicher Veränderungen problematisch sein. Auch werden von den älteren Verwendern Anleitungen nicht geschätzt, in denen mehrere Sprachversionen zusammengefasst sind, da dies den Umfang der Anleitungen vergrößert und so das Finden der gewünschten Informationen erschwert. Ebenfalls nicht gern gesehen sind Anleitungen, bei denen die wichtigsten Informationen nur in Form eines elektronischen Datenträgers (z. B. als pdf-Datei) vorliegen und der

Nutzer gezwungen ist, sich die Anleitung auszudrucken, wenn er sie außerhalb des Computers verwenden will.

Eher auf inhaltlicher Ebene sind Probleme anzusiedeln, die den Einsatz von für die Nutzer unbekannten, z. B. englischen, marketing- oder techniksprachlichen Begriffen betreffen, die das Verständnis der Texte und damit den Wissenstransfer beeinträchtigen. Gleiches gilt für den Einsatz von Synonymen, wenn dem Nutzer nicht deutlich wird, dass verschiedene Begriffe den gleichen Inhalt besitzen. Auch unklare Handlungsanweisungen führen zu Schwierigkeiten bei der Nutzung der Gebrauchsanweisungen, indem sie die Zielerreichung des Nutzers erschweren, ihn irritieren und verunsichern. Weiterhin kann eine ungeeignete Struktur in den Anleitungen, die sich nicht an Handlungsanforderungen, sondern an technischen Parametern orientiert, dem Nutzen von Anleitungen abträglich sein. Nicht weniger irritieren grammatikalische und orthografische Fehler.

Diese Probleme – aus denen im Umkehrschluss Veränderungen für Gebrauchsanweisungen abgeleitet werden könnten – werden von verschiedenen Untersuchungen angegeben (z. B.: vgl. Göbel & Yoo 2005; vgl. Köhler & Schwender; vgl. Ludwig 2006; vgl. Norbey 2007; vgl. Hermann 2008), allerdings nicht in zusammenhängender Weise.

5. Fazit

Die hier vorgestellte Datenlage kann die Nutzung von und die Probleme mit Bedienungsanleitungen sowie die Wünsche älterer und jüngerer Menschen an dieselben nicht auf einer repräsentativen Datenbasis nachzeichnen. Trotzdem können in mehreren Studien deutliche Anhaltspunkte dafür gefunden werden,

dass insbesondere ältere Menschen Anleitungen häufig nutzen und diese als wichtige Informationsquellen ansehen. Jedoch weisen viele der Anleitungen Mängel auf, die den eigentlichen Einsatzzweck konterkarieren und vor allem den älteren Nutzern die Bedienung der Geräte erschweren. In weiteren Forschungsschritten könnten auf einer breiteren Datenbasis die hier zusammengetragenen Erkenntnisse vertieft und erweitert werden und beispielsweise die Unterschiede in der Nutzung von Anleitungen durch jüngere und ältere Menschen analysiert werden.

Ein möglicher Weg zu einer Verbesserung der Gebrauchsanweisungen für eine einfachere Nutzbarkeit durch den Verwender besteht z. B. darin, Anleitungen gerätespezifisch zu individualisieren. Dies hat etwa der Automobilhersteller Volkswagen in den so genannten „Bordbüchern“ einer Modellreihe („Phaeton“) umgesetzt (vgl. Heiny & Tillmann 2005). Denn ähnlich wie bei Geräten der Unterhaltungselektronik werden bei den meisten Personenkraftfahrzeugen Bedienungsanleitungen mitgeliefert, die faktisch alle Ausstattungsvarianten beinhalten. Dies führt oftmals dazu, dass für den Leser der Anleitung bzw. den Fahrer des Fahrzeugs nicht sofort deutlich wird, ob sein Fahrzeug über ein bestimmtes Ausstattungsmerkmal verfügt oder nicht. Zudem sind in der Anleitung dann weit mehr Informationen vorhanden als der einzelne Fahrer benötigt, was die Suche nach einer bestimmten Information erschwert und verlängert. Eine Darstellung ausschließlich der im jeweiligen Automobil – bzw. übertragen: der im spezifischen elektrisch-elektronischen Gerät im Haushalt – vorhandenen Funktionen in der Bedienungsanleitung kann deren Anwenderfreundlichkeit erhöhen. Wenn beispielsweise in einer Anleitung für einen digitalen Videorekorder oder ein Heimkinosystem nicht mehr alle

möglichen Varianten des Gerätes behandelt werden, sondern nur noch die tatsächlich zutreffenden und wenn auch nur die für den Nutzer relevante Sprachversion abgedruckt ist, dann kann von einer einfacheren Nutzbarkeit für den Leser ausgegangen werden. Derart individualisierte Anleitungen sind bislang aus dem Bereich der Geräte der Unterhaltungselektronik oder der Haushaltstechnik nicht bekannt. Allerdings: Auch Volkswagen hat das Konzept des individualisierten Bordbuchs bislang nicht auf andere Modellreihen übertragen.

Eine andere, nicht weniger aufwendige und deshalb von Unternehmen ebenfalls kaum eingesetzte Form der Individualisierung von Anleitungen kann darin bestehen, diese Texte auf die Nutzerspezifik abzustimmen. Wie weiter oben erläutert, ist allerdings die Nutzerschaft – insbesondere von Geräten der Haushalts- und Unterhaltungselektronik – ausgesprochen heterogen, sodass eine solche Individualisierung mit starken methodischen und praktischen Problemen behaftet ist. Grundsätzlich könnte eine derartige Aufbereitung jedoch bedeuten, Anleitungen für Erstnutzer eines elektrisch-elektronischen Gerätes in anderer Weise aufzubereiten als solche für fortgeschrittene Nutzer: Für Erstnutzer werden neben den basalen Bestandteilen einer Gebrauchsanweisung weitere erläuternde textliche und grafische Informationen gegeben, die für fortgeschrittene Nutzer nicht mehr notwendig sind und diese eher irritieren oder in ihrem Lesefluss behindern. Stattdessen erhält diese Nutzergruppe etwa weiterführende Hinweise zur Konfiguration eines Gerätes. Dabei erscheinen die Möglichkeiten multimedialer und hypertextueller Aufbereitung der Inhalte besonders geeignet, dem einzelnen Nutzer Informationen anzubieten, die seinen Interessen und Zielen entsprechen. Eine derartige Anpas-

sung der dargestellten Inhalte an die Nutzerspezifität würde Vorteile für alle Nutzergruppen mit sich bringen – unabhängig beispielsweise von deren Alter.

Zudem kann eine solche nutzer- und nutzenorientierte Gebrauchsanweisung im Idealfall für das produzierende Unternehmen eine positive Wirkung als Marketinginstrument entfalten, wie dies schon vielfach in der Literatur betont wurde (vgl. Gebert 1988; vgl. Pepels et al. 2002). Diese Vorteile einer gelungenen Anleitung wurden von den Unternehmen bislang jedoch kaum wahrgenommen.

Literaturverzeichnis

- Bauer, Carl-Otto (2000): Rechtliche Anforderungen an Benutzerinformationen. Lübeck.
- Becker, Stefanie; Böhm, Uta; Röhrig, Anne & Wurm, Susanne (2007): Technikeinstellung und Techniknutzung. In: Friesdorf, Wolfgang; Heine, Achim (Hrsg.): *sentha* – seniorenrechtliche Technik im häuslichen Alltag. Ein Forschungsbericht mit integriertem Roman. Berlin; Heidelberg: 76-82.
- Deutsches Institut für Normung (2001): DIN EN 62079 (Erstellung von Anleitungen – Gliederung, Inhalt und Darstellung). Berlin.
- Dienel, Hans-Liudger (2007): Einführung. In: Friesdorf, Wolfgang; Heine, Achim (Hrsg.): *sentha* – seniorenrechtliche Technik im häuslichen Alltag. Ein Forschungsbericht mit integriertem Roman. Berlin; Heidelberg: 9-20.
- Friesdorf, Wolfgang; Heine, Achim (2007) (Hrsg.): *sentha* – seniorenrechtliche Technik im häuslichen Alltag. Ein Forschungsbericht mit integriertem Roman. Berlin; Heidelberg.

- Gebert, Dörte (1988): Gebrauchsanleitungen als Marketinginstrument: Ansätze, Anregungen, Trends. Wiesbaden.
- Geyer, Ralf (2000): Evaluation von Gebrauchsanleitungen: Testverfahren und ihre Anwendung. Lübeck.
- Göbel, Matthias; Yoo, Jae Woo (2005): Anforderungen älterer Menschen an moderne Technik und deren Dokumentation. In: Schwender, Clemens (Hrsg.): Technische Dokumentation für Senioren. Lübeck: 63-82.
- Göpferich, Susanne (1998): Interkulturelles Technical Writing – Fachliches adressatengerecht vermitteln. Tübingen.
- Heiny, Bernhard; Tillmann, Rüdiger (2005): Individuelles Bordbuch von Volkswagen – Weniger Umfang – mehr Übersicht. In: technische kommunikation (27, 4): 18-23.
- Hennig, Jörg; Tjarks-Sobhani, Marita (2007) (Hrsg.): Usability und Technische Dokumentation. Lübeck.
- Hermann, Reimar (2008): Kommunikation und Technik: Theoretische und empirische Eruierung der Erwartungen älterer Menschen an die Gestaltung von Bedienungsanleitungen (Diplomarbeit TU Ilmenau). Ilmenau.
- Kissel, Robert (2004): Darmstädter Entwicklungssystem: System zur Entwicklung bedienungsfreundlicher und seniorengerechter Benutzerschnittstellen in der Unterhaltungselektronik (Dissertation TU Darmstadt). Darmstadt.
- Kissel, Robert; Weißmantel, Heinz (2002): Benutzerfreundliches und seniorengerechtes Design. In: Nachrichtentechnische Zeitung ntz (55, 7-8): 50-52.
- Köhler, Christoph; Schwender, Clemens (2005): Vermittlung neuer Medientechnik für Senioren. In: Schwender, Clemens (Hrsg.): Technische Dokumentation für Senioren. Lübeck: 123-138.

- Ludwig, Jeffrey (2006): User-Interface Design und Usability Engineering: Verbales und Visuelles bei der Gestaltung von Bedienungsanleitungen ausgewählter Konsumgüter der Unterhaltungselektronik. (Diplomarbeit TU Ilmenau). Ilmenau
- Meyer, Maren (2007): Usability-Tests Technischer Dokumentationen. In: Hennig, Jörg; Tjarks-Sobhani, Marita (Hrsg.): Usability und Technische Dokumentation. Lübeck: 95-110.
- Müller, Thomas; Schniedewind, Jan (1998): Voruntersuchung: Akzeptanz von Gebrauchsanleitungen – Ergebnisse einer Pilotstudie zu Beurteilung und Nutzung von Gebrauchsanleitungen. In: *tekom nachrichten* (20, 2): 12-20.
- Norbey, Marcel (2007): Die Erwartungen älterer Menschen an Geräte der Unterhaltungselektronik. Ilmenau.
- Pepels, Werner et al. (2002): Bedienungsanleitungen als Marketinginstrument: Von der Technischen Dokumentation zum Imageträger. Renningen-Malmsheim.
- Oehmig, Peter (2005): Kostenanalyse und Kostendämpfung – So kommen Sie auf Ihre Kosten. In: *technische kommunikation* (27, 6): 20-25.
- Renn, Ortwin; Zwick, Michael M. (1997): Risiko- und Technikakzeptanz. Berlin et al..
- Sackmann, Reinhold; Weymann, Ansgar (1994): Die Technisierung des Alltags: Generationen und technische Innovationen. Frankfurt/Main.
- Schwender, Clemens (2005) (Hrsg.): Technische Dokumentation für Senioren. Lübeck.
- Stiftung Warentest (2008): Groß gegen klein – Einfach- und Seniorenhandys. In: *test* (44, 3): 34-39.

- Straub, Daniela (2007): Qualität von Technischer Dokumentation prüfen – Methoden im Überblick. In: Hennig, Jörg; Tjarks-Sobhani, Marita (Hrsg.): Usability und Technische Dokumentation. Lübeck: 24-41.
- Verein Deutscher Ingenieure (2006): VDI 4500 Blatt 1 (Technische Dokumentation – Begriffsdefinitionen und rechtliche Grundlagen). Berlin.
- Wiegand, Dorothee (2007): Unterschätzte Generation – Senioren entdecken PC und Internet. In: c't – magazin für computer-technik (11): 184-188.
- Wimmer, Petra (2003): SecureDoc-Umfrage über Anleitungen. In: technische kommunikation (25, 6): 21-23.